

LAPORAN AKHIR LATHAN INDUSTRI DI
UNIT CONSUMER AND BUSINESS, TELEKOM MALAYSIA BERHAD,
KUALA TERENGGANU

OLEH

YUSRI BIN JERU
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)

LAPORAN LATHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN EKOLOGI SOSIAL
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2004

1100045536 *clm15263*

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

Pengarang <i>Yusri Bin Jeru.</i>	No. Panggilan <i>L1 25 FPG 2504</i>
Judul/tafihan industri di unit <i>consumer and</i>	

Tarikh	Waktu Pemulangan	Nombor Ahli	Tanda tangan

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI UNIT
CONSUMER AND BUSINESS, TELEKOM
MALAYSIA BERHAD, KUALA TERENGGANU**

Disediakan Oleh

**YUSRI BIN JERU
Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi Dan Sekitaran Sosial)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

**Jabatan Ekologi Dan Sosial
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)**

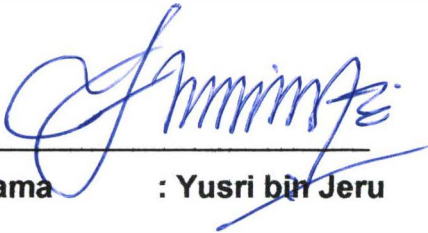
2004

1100045536

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **YUSRI BIN JERU**, mengakui bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus SOS 4299 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk hasil penulisan dalam laporan ini adalah pandangan dan pendapat saya yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari selama menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan;



Nama : Yusri bin Jeru

Tarikh : 23 SEPTEMBER 2004

Disahkan oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi KUSTEM

DEDIKASI

Alhamdullilah...

Buat ayah dan ibuku yang dikasihi terima kasih atas segalanya. Anakanda doakan agar Allah S.W.T lanjutkan usia ayahanda dan ibunda. Adik-adik yang tersayang Jojo, Dodot, Saf, Ma, Ecah dan Medot di seberang ku pohon seribu kemaafan kerana tiada kesempatan meluangkan masa di sisi. Dengan harapan moga adik-adikku belajar rajin-rajin dan dengar pesan ayah ibu. Rakan seperjuangan dikala ini Pai, Hud, Tony, Jern, Abang Mungiek, Zura, Tim, Sikin, Faris, Zuren, dan Asmarina engkau semua merupakan teman bagiku. Jasa dan budimu akan terus terpahat di jiwaku selamanya.

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat ilahi saya dengan jayanya telah menjalani latihan industri selama tempoh yang telah ditetapkan. Kesempatan saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih terhadap pensyarah saya iaitu Professor Madya Mohamad Salleh bin Lebar dan penyelia latihan industri Encik Mohamad Adlim kerana telah banyak memberikan tunjuk ajar dalam usaha menyiapkan laporan ini.

Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada Unit Consumer and Business (C&B) dan Unit Sales / Marketing kerana telah memberi ruang kepada saya untuk mempelajari dan menaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari di unit ini.

Di samping itu juga, ribuan terima kasih saya tujukan untuk kakitangan Unit Sales / Marketing iaitu Encik Azmi Yusof (Penyelia), Encik Wan Jalil (Penyelia), Encik Wan Mohamad Khairi, Encik Azhar Ahmad, Encik Wan Salim, Haji Maslan Salleh dan kakitangan lain yang banyak memberikan tunjuk ajar kepada situasi sebenar dalam pekerjaan di unit ini.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih yang tidak terhingga untuk ayahanda dan ibunda saya yang telah banyak memberi bantuan terutamanya dari segi kewangan selama tempoh 12 minggu saya menjalani latihan industri.

ISI KANDUNGAN

<u>BIL</u>	<u>PERKARA</u>	<u>MUKA SURAT</u>
	DEDIKASI	ii
	PENGHARGAAN	iii
	SENARAI JADUAL	x
	SENARAI RAJAH	xi
	RINGKASAN EKSEKUTIF	xii
 BAB 1		
1.0	SEJARAH AWAL PERKEMBANGAN TELEKOMUNIKASI NEGARA	1
1.1	LATAR BELAKANG TELEKOM MALAYSIA BERHAD	2
	1.1.1 RASIONAL LOGO TELEKOM	6
	1.1.2 ALAMAT IBU PEJABAT	7
	1.1.3 ALAMAT UNIT C & B	7
1.2	UNIT CONSUMER AND BUSINESS	8
	1.2.1 PROFIL	8
	1.2.2 MISI DAN VISI	10

1.3	PEMBAHAGIAN KORPORAT UNIT C & B	12
	1.3.1 UNIT MARKET PLANNING	15
	1.3.2 UNIT CUSTOMER MANAGEMENT	16
	1.3.3 UNIT SALES/MARKETING	18
1.4	KEMAHIRAN YANG DIPERLAJARI	19
	1.4.1 KEMAHIRAN DALAMAN	20
	i) PENGUNAAN KOMPUTER	20
	ii) MENGENDALIKAN PELANGGAN	22
	iii) MENJAWAB PANGGILAN TELEFON	23
	1.4.2 KEMAHIRAN LUARAN	24
	i) BERTEMU PELANGGAN	24
	ii) MENGEPOS SURAT	28
	iii) MENGHADIRI PERSIDANGAN	29
	1.4.3 MELAKUKAN TUGAS LAIN	29
1.5	OBJEKTIF LATIHAN INDUSTRI	31

BAB 2

2.0	PENGENALPASTIAN MASALAH	32
2.1	MENGESAN SISTEM SEDIA ADA	32
	2.1.1 SISTEM PERKHIDMATAN CASS	33
	2.1.2 PENGGUNAAN LAN	34
	2.1.3 SISTEM GAJI LEBIH MASA	37
	2.1.4 PERKHIDMATAN KUANTER	38
2.2	MASALAH YANG TIMBUL	39
	2.2.1 KEKURANGAN PEKERJA MAHIR	39
	2.2.2 KEKURANGAN KAKITANGAN	40
	2.2.3 URUSAN KUANTER TIDAK KERAP	41
	2.2.4 FENOMENA SISTEM DOWN	43
2.3	RUMUSAN ANALISIS DAN PERBINCANGAN SWOT	44
	2.3.1 KEKUATAN	44
	i) REPUTASI TELEKOM MALAYSIA BERHAD	44
	ii) PENINGKATAN R & D	46
	iii) PENGENALAN PELBAGAI PRODUK	46

2.3.2	KELEMAHAN	47
i)	PENGUNAAN KOMPUTER DAN PERISIAN LAMA	48
ii)	PEKERJA KURANG MAHIR MENGENDALIKAN KOMPUTER	48
iii)	LAMBAKAN PRODUK	49
2.3.3	PELUANG	50
i)	PERMINTAAN YANG TINGGI	50
ii)	PENAMBAHAN KAWASAN	51
iii)	CITARASA PENGUNA	53
2.3.4	ANCAMAN	53
i)	SAINGAN SYARIKAT KOMUNIKASI LAIN	54
ii)	KEADAAN SEMASA EKONOMI	55
iii)	PERUBAHAN CITARASA PENGUNA	56
2.4	CADANGAN PENYELESAIAN	57
2.4.1	MENAMBAHKAN BILANGAN PEKERJA MAHIR	57
2.4.2	MENYEDIAKAN PERALATAN CANGGIH	59
2.4.3	MENGADAKAN KURSUS	59
2.4.4	PENGURUSAN YANG TERATUR	60

2.5	PELAKSANAAN CADANGAN DAN IMPLIKASI	62
2.5.1	PERLAKSANAAN CADANGAN	62
2.5.2	IMPLIKASI CADANGAN	64
BAB 3		
3.0	PENUTUP	66
	RUJUKAN	69
	LAMPIRAN	70

SENARAI JADUAL

PERKARA		MUKA
SURAT		
Jadual 2.1	Antara Taburan Syarikat Telekom Malaysia Berhad	48
Jadual 2.2	Jumlah Pekerja Syarikat Telekom Malaysia Berhad Tahun 2002 dan 2003	53

SENARAI RAJAH

PERKARA		MUKA
SURAT		
Rajah 1.1	Carta Organisasi Telekom Malaysia Berhad	5
Rajah 1.2	Misi dan Visi Unit Consumer and Business	10
Rajah 1.3	Carta Organisasi Unit Consumer and Business	13
Rajah 1.4	Kawasan Liputan Perkhidmatan CDMA	24
Rajah 2.1	Pengunaan dan Perkongsian Data CASS	33
Rajah 2.2	Pengunaan Sistem LAN di Unit Consumer and Business	33
Rajah 2.3	Kawasan yang Menjadi Tumpuan Pembukaan Kuanter	39

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sepanjang menjalani latihan ilmiah di Unit Consimer and Business (C&B) banyak penemuan baru telah dikesan. Penemuan-penemuan ini merupakan rangkuman daripada permasalahan yang timbul, pendekatan-pendekatan yang perlu diambil untuk mengatasi masalah itu. Turut dimuatkan ialah analisis dan perbincangan terhadap organisasi Telekom Malaysia Berhad itu sendiri.

Sebagai organisasi yang besar Telekom Malaysia berhad dan unit-unit di bawah tidak dapat menghindar daripada turut berhadapan dengan pelbagai masalah yang timbul. Masalah yang utama yang sering dihadapi oleh setiap unit ialah kekurangannya pekerja mahir di kalangan mereka. Malahan, kini unit ini turut mengalami masalah kekurangan kakitangan. Keadaan semakin sukar apabila wujud rungutan daripada pengguna-pengguna kerana tiadanya urusan yang lebih kerap daripada kakitangan terutamanya dalam usaha untuk menyelesaikan masalah mereka.

Oleh itu, terdapat beberapa pendekatan telah dikenalpasti untuk mengatasi masalah yang timbul. Antara cadangan untuk mengatasi masalah ini

ialah menambahkan bilangan pekerja. Tambahan pekerja turut dilakukan terhadap usaha menambah bilangan pekerja mahir. Sistem pengurusan organisasi juga haruslah dikemaskinikan.

Laporan ini turut meliputi analisis dan perbincangan SWOT terhadap organisasi Telekom Malaysia Berhad. Analisis ini adalah penerangan yang berkisar tentang kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threaten*) yang dihadapi oleh organisasi ini.

Sepanjang menjalani latihan industri selama 12 minggu pelatih telah banyak didedahkan dengan pelbagai kemahiran baru dan pengalaman di samping berkesempatan mengaplikasikan teori-teori yang berguna ketika berada di Unit Sales / Marketing.